



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución
Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora
en Trujillo, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Cortez Rodríguez, Nancy Nélica (ORCID: 0000-0002-2691-6661)

ASESORA:

Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (ORCID: 0000-0002-3268-4414)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad Educativa

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Gianfranco y Ximena, mis adorados hijos por su apoyo y comprensión en mis largas horas de ausencia para culminar mis estudios, quienes son el motor que me impulsa a cumplir mis metas.

A Luis Alberto, mi añorado esposo, que desde la eternidad me acompaña y guía para mi superación personal como lo hizo en vida.

Agradecimiento

A mi familia por su comprensión y apoyo para realizar mis estudios de posgrado.

A mi asesora Mg. Nelly Roxana Carranza Yuncor por su orientación y guía desinteresada en la realización de mi tesis.

Y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a la realización de este trabajo de investigación.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	01
II. Marco teórico.....	04
III. Metodología.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Método de análisis de datos.....	17
3.6. Procedimientos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. Resultados.....	19
V. Discusión.....	26
VI. Conclusiones.....	29
VII. Recomendaciones.....	30
Referencias.....	31
Anexos.....	37

Índice de tablas

Tabla N ^a 01: Distribución de docentes de la Población en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	13
Tabla N ^o 02: Distribución de docentes de la Muestra en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	14
Tabla N ^o 03: Prueba de Normalidad de Variables.....	21
Tabla N ^a 04: Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	22
Tabla N ^o 05: Correlación entre las variables Gestión Administrativa e Instalaciones en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	23
Tabla N ^o 06: Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Personal en Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	24
Tabla N ^a 07: Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Dimensión Organización en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	25

Índice de figuras

Figuras N° 01: Nivel de Gestión Administrativa en la Institución Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	19
Figuras N° 02: Nivel: Calidad de Servicio en la Institución Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	20

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito de Florencia de Mora en Trujillo ,2020.

Es de tipo aplicada con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la muestra fueron 44 docentes del nivel secundario, como instrumento un cuestionario.

De acuerdo con los resultados se tiene que la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la I.E. Túpac Amaru II tienen un nivel medio. Observamos un índice de correlación de Spearman de 0.783 con un $p = 0.000$, por lo cual la H_0 es rechazada, es decir, hay relación fuertemente positiva y significativa ($p=0.000$) entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. En conclusión la Gestión Administrativa está relacionada con la Calidad de Servicio, respecto al nivel de significancia ($p\text{-valor}<0,05$). Esta relación es directa y positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios. La correlación rho de Spearman, reporta 0.783 considerado como una correlación fuerte entre ambas.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, institución educativa.

ABSTRACT

This following study was conducted to determine if there is a relationship between the administrative management and service quality at the Túpac Amaru II School at the Florencia de Mora district in Trujillo, 2020.

It is an applied research with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design, the sample was 44 teachers from the secondary level, and a questionnaire was used as the instrument.

According to the results, the Administrative Management and the Quality of Service at the I.E. Túpac Amaru II School have a medium level. It was observed a Spearman correlation index of 0.783 with a $p = 0.000$, for which the H_0 is rejected, therefore, there is a strongly positive and significant relationship ($p = 0.000$) between the variables Administrative Management and Service Quality. In conclusion, Administrative Management is related to Quality of Service, regarding the level of significance ($p\text{-value} < 0.05$). This relationship is direct and positive, which means, the better the Educational Management, the better the Quality of Services. The rho correlation of Spearman reports 0.783, which is considered as a strong correlation between the two of them.

Keywords: Administrative management, quality of service, educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2003) Reafirma la importancia de una educación de buena calidad como prioridad y de manera muy resuelta en la mesa redonda de Ministros sobre la calidad de la educación que se sostuvo en París. Asimismo manifiesta que en educación deberían interrelacionarse las siguientes características: *Disponibilidad* pues deben existir tanto colegios como programas implementados con instalaciones limpias y saneadas, material pedagógico, personal docente capacitado, bibliotecas, etc.; *Accesibilidad*, de modo que todos puedan aprovechar este servicio sin discriminación alguna. *Aceptabilidad*, referida a que los programas educativos deben ser pertinentes y de calidad; y *Adaptabilidad* de los programas educativos para atender a las necesidades sociales de estudiantes y sociedades de manera flexible. (UNESCO, 2012). Lo expresado anteriormente indica que una oferta educativa integral es primordial, pues las condiciones en que presenta la infraestructura, la seguridad y alimentación favorecen que los estudiantes asistan y permanezcan en la institución, por tanto es necesario acompañar estas condiciones con mejoras permanentes a nivel institucional, pedagógico y curricular.

En Latinoamérica se ha establecido que existen bajos niveles en la calidad de servicio debido a una ineficiente gestión administrativa que desarrollan las autoridades educativas de un país según Hirrina, citado por Salas (2016).

En México la presencia de gestión escolar se presenta problemas como la presentación de una enorme cantidad de documentos oficiales lo cual reduce el tiempo para la función administrativa según la cita de Echevarría & Vales (2015) tomada de Slater & López.

En Perú la deficiente administración educativa es la causa de una calidad de servicio deficiente así lo establece Alarcón (2013) a esto se suma Chipana (2015) quien afirma que los intereses personales son determinantes en la gestión administrativa peruana.

En un estudio realizado por Esquivel & Huamani (2016) desarrollada en Cusco en instituciones privadas, determinan que gestionar administrativamente está relacionada con la mejora del servicio en su calidad, pues si mejoras la gestión en administración del colegio es seguro que el servicio mejora en calidad.

En La Libertad, distrito el Porvenir donde se ubica la UGEL N° 01 la gestión administrativa es ineficiente porque existe el problema burocrático y la excesiva importancia al cumplimiento de las normas que no permite mejorar su servicio a esta conclusión llegó Tisnado (2013).

Salas (2016), Pone de manifiesto las dificultades en la UGEL de Picota, porque no son capaces de manejar procedimientos que permitirían brindar un óptimo servicio lo cual provoca clientes insatisfechos por un servicio de baja calidad, los materiales son insuficientes para la cantidad de instituciones educativas que albergan y el movimiento del personal no obedece a ninguna planificación.

En una institución educativa , ubicada en la región La Libertad, distrito Florencia de Mora han experimentado últimamente una reducción de la población escolar debido a deficientes procedimientos de la gestión administrativa .De esta situación resulta la presente investigación.

El problema de investigación es ¿Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020?

Esta investigación está justificada por: **Conveniencia** pues la gestión administrativa es básica para cumplir objetivos organizacionales es capaz de transmitir confianza y complacencia en el usuario a la vez que mejora el desempeño de los trabajadores. Las instituciones educativas que deseen lograr reconocimiento a través del tiempo deben basarse en una gestión administrativa adecuada. Además los resultados y conclusiones se convertirán en insumos para la institución educativa que desea mejorar la calidad de su servicio. **Relevancia Social**, porque las conclusiones establecidas son beneficiosas para el personal que dirige y administra la institución, pues este estudio revela el actual estado de la administración y el servicio que se brinda en dicha entidad, permitiendo a la institución educativa poder implementar planes de mejora permanente. En lo

Práctico los resultados a los que se arribó permitirán ayudar al personal a realizar sus funciones teniendo como base el prestigio institucional. Además nos permite conocer la relación, comprobar las hipótesis planteadas fomentando nuevas investigaciones lo cual permitirá fortalecer los indicadores de gestión en administración educativa institucional y promoverá el compromiso de proporcionar un mejor servicio, orientado al prestigio institucional. La justificación **Teórica** se sustenta en el propósito de la investigación la cual se realiza con el objetivo de generar nuevos conocimientos sobre la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en colegios, analizando teorías referidas al tema de investigación, cuyos resultados se sistematizarán en una propuesta, que se incorpora como conocimiento a la ciencia en materia educativa.

El objetivo general es:

Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.

Los objetivos específicos son:

Identificar el nivel de gestión administrativa en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.

Identificar el nivel de calidad del servicio de la institución educativa pública Túpac Amaru en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.

Identificar la relación entre gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio: Instalaciones, personal y organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.

Planteamos como hipótesis generales

H1= Existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora -Trujillo, 2020 y como H0=No existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio de la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.

También consideramos hipótesis específicas

H1= Existe relación entre gestión administrativa y dimensión instalaciones en la institución educativa pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora -Trujillo, 2020 y
h0= No existe relación entre gestión administrativa y dimensión instalaciones en la institución educativa pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora -Trujillo, 2020

H2= Existe relación entre gestión administrativa y dimensión personal de la institución educativa en la institución educativa pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora -Trujillo, 2020 y h0= No existe relación entre gestión administrativa y dimensión personal en la institución educativa pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora -Trujillo, 2020.

h3= Existe relación entre gestión administrativa y dimensión organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora -Trujillo, 2020 y
h0= No existe relación entre gestión administrativa y dimensión organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora -Trujillo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Durante la revisión realizada se ha encontrado importantes informes de investigación, relacionadas a nuestra investigación.

A nivel internacional tenemos como referencia la tesis de Bernal, et al. (2015). Con su investigación documentada sobre calidad en instituciones educativas, cuyo propósito general es determinar en qué situación se encuentra las investigaciones referidas a calidad en la educación, para lo cual se revisaron artículos publicados durante la última década. Es un estudio cualitativo de investigación documental, se tomó una muestra de 80 artículos. Sus resultados ponen de manifiesto que en la gestión administrativa son sus elementos los que determinan que se alcancen los objetivos organizacionales. Las conclusiones afirman que una gestión de calidad tiene que ver con la normatividad, los recursos, una comunidad educativa con dinámica funcional, liderazgo fortalecido, espíritu para planificar, participar, ejecutar, controlar y evaluar el producto.

Serrano (2016), investigó la percepción de calidad y eficiencia de la administración académica recibida de alumnos de pre grado de estudiantes de Ciencias Económicas en El Salvador su propósito fue desarrollar una consultoría referida a cómo los estudiantes de pregrado perciben la calidad educativa y administrativa que reciben, el estudio es no experimental, pues solamente explora, describe y analiza. Para expresar los frutos de la investigación utiliza promedios respecto a la percepción de los estudiantes y a sus expectativas resultando diferencias significativas entre los resultados de cada dimensión respecto a los dos criterios considerados. De todo lo cual se determina que existen brechas entre lo que perciben y esperan los estudiantes para cada dimensión referidas a las prestaciones administrativas y educativas que reciben.

A nivel Nacional, el estudio de Esquivel & Huamani (2016) sobre Gestión en la administración relacionada con un servicio educativo de calidad realizada en entidades del nivel inicial del sector privado en Cusco en el año 2015 su propósito fue identificar si gestión y servicio tienen relación, su diseño fue correlacional, se tomó como población un número de 45 instituciones de nivel inicial, el instrumento utilizado fue una encuesta aplicada a la muestra seleccionada. La investigación arrojó como resultado que el 28.9% de la población encuestada afirma que hay una gestión administrativa muy buena porque existe buena calidad en el servicio que ofrecen, la confiabilidad es buena porque alcanza el 95% usando una prueba estadística. El resultado final relaciona significativamente la administración con los servicios impartidos en instituciones privadas del nivel inicial, de igual modo se encontró que el grado de relación con el coeficiente Spearman que fue mayor a 30%, lo que demuestra que el servicio mejora cuando mejora la administración.

Nole, J. (2016) en su tesis refiere que la Gestión en educación mejora en calidad el servicio de un colegio en Lima, establece como propósito de investigación identificar si gestión en educación y servicio con calidad se relacionan dentro de la institución educativa Unión. Su estudio es correlacional, tomo como muestra representativa a 64 profesores. Se utilizó como instrumento un cuestionario que tenía 31 ítems el cual permitió medir cada atributo con sus respectivas dimensiones. Se procesaron los datos con técnicas estadísticas. Del

estudio se concluyó que se relacionan de modo directo y positivo, su calidad del servicio será mejor cuánto mejor sea la Gestión Educativa.

Cueva, N. (2016). En su tesis referida a cómo perciben la calidad en servicio de colegios nacionales y privados los estudiantes del último grado de secundaria de Chosica, 2016 tuvo como finalidad establecer diferencias en cuanto a servicio en colegios nacionales y privados expresada por los usuarios. Estudio no experimental, 250 alumnos como población, determinándose 152 estudiantes como muestra. La encuesta fue el instrumento validado por expertos y la confiabilidad fue determinada con coeficiente fiabilidad de medida. En las conclusiones a las que se llegó los estudiantes percibían diferencias significativas entre el servicio impartido en colegios públicos y privados,

En estudios a nivel Regional y Local, Núñez & Lozano (2017) realizó un estudio referido a la relación entre administración y servicio en el colegio de Ingenieros en La Libertad, tuvo como finalidad analizar si el servicio brindado al cliente como resultado de una buena administración se relacionan, con un tipo de investigación descriptiva analítica y correlacional y se usaron 27 personas seleccionadas como muestra representativa, el instrumento usado fue la encuesta con la cual se determinó la relación que existía. Resultando que esta relación es positiva y moderada. Finalmente se estableció que existe una relación con influencia significativa.

Ahón, F (2019) en su tesis referida a la administración institucional orientada a un servicio de calidad que brinda la UGEL N° 03 en Trujillo 2019, cuyo propósito fue hallar si se relacionaban una buena administración institucional y el servicio de calidad, cuyos resultados se aplicarán en la mejora continua. Para lo cual se empleó la investigación aplicada, cuantitativa, no experimental, diseño transversal, correlacional. Se tomó como muestra 50 personas. En primer lugar se elaboraron los instrumentos que servirán para recoger, se validaron con juicio de experto, para aplicarse en las dos variables. La conclusión final es que La gestión institucional tiene relación alta y directa con la calidad de servicio.

Chávez (2016) su investigación sobre gestión de procesos que mejoran la eficiencia y eficacia al administrar centros de educación técnica productiva en

Trujillo. Estos centros (CETPRO), orientan su aprendizaje a desarrollar competencias laborales de acuerdo con el actual mercado, cabe indicar que son organizaciones en crecimiento y adaptación. El propósito del estudio fue mejorar las capacidades en gestión administrativa de los CETPRO en la Provincia de Trujillo a partir de la implantación de un modelo de gestión de procesos. La conclusión es que el modelo propuesto muestra mejoras importantes en la administración de estos centros, demostrándose la hipótesis que la gestión de procesos mejora la eficiencia y la eficacia de la administración en Centros de Educación Técnica Productiva en la Provincia de Trujillo.

A continuación presentamos los fundamentos teóricos de las variables y dimensiones del presente estudio.

Definiremos en primer lugar gestión. Al respecto Alvarado (1999) afirma que consiste en utilizar los bienes para ejecutar acciones en una organización. Otros autores como Hernández & Pulido (2011) refieren que la gestión desarrollada a nivel del pensamiento se concibe como un proceso creativo de las personas preparadas que reúnen habilidades y competencias para gerenciar y guiar organizaciones. De lo anterior podemos decir que gestionar es conducir una organización mediante acciones que involucran creatividad preparación y habilidad. Lo mismo manifiesta Ballina (2000) quien afirma que consiste en dirigir al talento humano y usar adecuadamente todo tipo de recursos disponibles en la consecución de objetivos planificados. Asimismo para Dávila (2001) es manejar los insumos con la finalidad de lograr metas institucionales. Para Certo (2001) administrar es dirigir la forma en que trabaja el personal para lograr objetivos. Asimismo Ramírez (2002) afirma que administración comprende fases con tareas definidas que van desde planificar, organizar, dirigir coordinar y controlar. En otra definición es la coordinación integrada en las actividades que van a desarrollar las personas manifestado por Robbins & Coulter (2000). Según Lujambio (2010) se refiere a coordinar con el capital humano, usar adecuadamente bienes, tiempo, capitales, velar por la seguridad, aseo, comunicar información, velando por el cumplimiento de normas y hacer el monitoreo. Para Chiavenato, (2007) es el proceso de planificación, organización integración, dirección y control de los recursos de diversa índole de una organización, para obtener máximo beneficio y

alcanzar sus metas Asimismo Hernández & Pulido (2011) refiere que es la representación gráfica de la estructura de autoridad lineofuncional de una empresa. Para Vázquez et al.(2010) está referida a coordinar con los empleados, usar adecuadamente los materiales , el capital financiero, velar que instalaciones reúnan condiciones de limpieza y ser seguras con una comunicación eficiente, verificar que se cumplan las leyes con el monitoreo constante. Otros autores como Yámbor (2013) afirman que se refiere a planificar, organización del trabajo, manejar el capital, los trabajadores y la comunicación. Asimismo para Moran, (2016) es el conjunto de fases por el cual se dirige el trabajo de un grupo de personas en el afán de cumplir los objetivos previstos. Chiavenato (1995) dice que es usar racionalmente los recursos a fin de obtener los fines organizacionales. Para Amaro (2010) gestionar administrativamente consiste en conducir una organización que recibe el nombre de sistema.

Para Calero (2016) el enfoque clásico de administración permite examinar la gestión a partir de dos criterios basados en la problemática de cada uno de ellos. El primero, de la administración científica, se concentró en los que gestionan a nivel inferior encargados de resolver problemas diarios Existe la teoría clásica sobre administración propuesta por Fayol (2011) que afirma que en administración los componentes son: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar que en una institución son acciones que se desarrollan de la siguiente manera: La planificación consiste en pronosticar a futuro y diseñar un plan donde la visión en un determinado plazo de la organización esté sistematizada. La organización se relaciona con el capital humano y material de la entidad. La dirección es conducir el trabajo del personal orientándolo oportunamente. La Coordinación, busca armonizar las actividades orientadas a conseguir los objetivos previstos. Controlar, es la verificación de la ejecución de las actividades acorde con la planificación. Estas actividades que se han descrito líneas arriba hacen que la administración de una organización sea sistemática. Allí radica la importancia de que los directivos dirijan estos procesos con democracia y participación entre trabajadores. Para Calero (2016) el enfoque clásico de administración permite examinar la gestión a partir de dos criterios basados en la problemática de cada uno de ellos. El primero, de la administración científica, se concentró en los gestores de niveles inferiores que han de resolver los problemas

cotidianos de la fuerza laboral. El segundo, la teoría clásica de la organización, concentrado en la alta dirección que resuelve problemas de rutina en la gestión institucional. Esto constituye el núcleo disciplinario y el proceso de gestionar que debe ser manejado por los administradores.

La administración en educación presenta las siguientes dimensiones:

Planificación. Para Goldstein, en la cita de Hernández & Pulido (2011) afirma que planificar es pronosticar cómo será la organización en el futuro estructurando los mecanismos que permitan lograr ese futuro. Según Gómez (1994) refiere que en esta dimensión administrativa se hace una reflexión de las experiencias anteriores y se proponen planes novedosos. Para Guzzo (2008) la planificación es plantear metas, diseñar mecanismos y acciones para el logro de los propósitos. Según Alarcón (2013) consiste en alcanzar los objetivos organizacionales determinando acciones previamente. Asimismo García (2011) dice que planificación es la elaborar acciones y ordenarlas de acuerdo a su pertinencia en un plan.

Organización. Según Stoner (2000) dice que organizar es distribuir el trabajo, asignar recursos al personal, que sean necesarios para el cumplimiento de tareas asignadas. A esto se suma Alarcón (2013) refiriendo que la organización consiste en asignar funciones. Según Robbins & Coulter (2000) organizar hace más fácil que lo planificado se cumpla, por ello señala que debe existir una estructura comunicacional en la organización. Para Chiavenato (2004) organizar consiste en la determinación, sistematización y diseño de cómo estarán estructurados los estamentos que se encargan de administrar, de modo que se pueden determinar los recursos, y asignar labores a los trabajadores.

Dirección. Según Fayol (2011) dirigir es conocer los recursos de la empresa y orientar el trabajo de los empleados para que el sistema organizacional funcione bien. Para García (2011) la dirección consiste en guiar un grupo de individuos que realizan diversas actividades en una institución o empresa. Hampton, dice en una cita en Hernández & Pulido (2011) es guiar con un liderazgo adecuado, buena comunicación y motivación las actividades de la organización, para Guzzo (2008) es motivar a los trabajadores e influir en ellos a fin de que realicen sus funciones en forma óptima a través de una buena comunicación y la solución de conflictos y armonizar acciones, sincronizarlas e uniformizarlas de modo que se logren los objetivos al unificar las acciones. Según Moreno (1991) la dirección es

observar cómo funcionan las dependencias bajo su mando, buscando obtener resultados planteados. Coordinación. Para Stoner (2000) se relaciona con integrar las actividades de distintas áreas, para lograr los objetivos propuestos. En la dimensión *Control*, García (2012) refiere que consiste en monitorear como se ejecutan las actividades planificadas y para Stoner (2000) es la verificación de la ejecución de las actividades ajustadas a la planificación. MCHugh, (2011) en una cita de Hernández & Pulido refiere que control es la comprobación en los avances en cuanto a metas y objetivos, para proponer correcciones y reajustes.

Respecto a Calidad del servicio Palacios (2008) afirma que implantar un modelo de calidad en la institución educativa es poner en marcha procesos de mejora, que optimicen un determinado aspecto, o mejoren la satisfacción de los implicados en el ambiente educativo Para Gutiérrez (2005) un servicio educativo de calidad se orienta a satisfacer a los usuarios mediante mecanismos acertados. Carr (1993) propone una definición de calidad como los caracteres que se perciben en los objetos o hechos. Según Calero (2016) el servicio se define como el ofrecimiento de un desempeño, donde ambas partes se benefician. También Lloréns (1996) dice que en la calidad del servicio se percibe el valor que tienen los objetos al usarse para satisfacer necesidades. A esto se suma Meneses & Sesma (2016) afirman que la calidad en cuanto a servicios educativos mantiene la fidelidad de los clientes pese a la que existencia de otras organizaciones con idéntico servicio.

En cuanto a las dimensiones de Calidad del servicio está sustentada en Palacios (2010) que las clasifica en: Dimensión instalaciones, que lo constituye la limpieza de los ambientes, si tienen accesibilidad y reúnen condiciones de estar bien conservados, si ofrecen seguridad, si son confortables. Por lo tanto los ambientes deben ser higiénicos, una señalización que brinde fácil acceso a los ambientes, los cuales están bien conservados y en óptimo estado de mantenimiento; son lugares seguros donde hay posibilidad de daño físico ocasionado por accidentes; locales confortables con adecuado clima con ausencia de contaminación sonora y un mobiliario cómodo. En cuanto a la Dimensión Personal, considera como indicadores primero simpatía que conquiste es decir brindar trato amable al público, el desempeño correcto de las funciones asignadas lo que constituye un

indicador de profesionalidad, estar motivado en cumplir a cabalidad las tareas encomendadas de acuerdo a su función e interactuar positivamente con el cliente desarrollando la comunicación efectiva. Finalmente en la dimensión Organización, se refiere a la gestión documentaria donde debe existir atención en un respectivo horario y brindar celeridad y comodidad para realizar gestiones en relación a documentos. El horario para atención, se refiere a hacer uso del servicio en el tiempo necesario; la celeridad en los trámites, se refiere a utilizar el menor tiempo posible; la comodidad se refiere a facilitar el trámite cuando un servicio es adquirido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

La investigación es aplicada con diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional

Es aplicada, porque busca solucionar una problemática en un momento generando impacto a través de acciones que se puedan realizar. (Hernández et al., 2010)

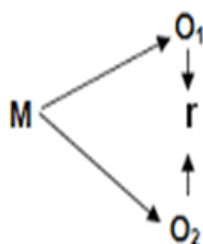
No experimental pues las variables no se manipulan, como lo afirman Hernández, Fernández & Baptista (2014).

Es transversal pues los datos se obtienen en un solo momento, y tiempo, su fin es la descripción de variables y como incide la interrelación en un determinado instante así lo afirma Sampieri (2003).

Es descriptiva pues especifica propiedades fundamentales de personas, grupos, comunidades o fenómenos que serán analizados según Hernández, Fernández & Baptista (2003). En el estudio las variables se estudiaron en estado natural, en el momento actual sin modificación o alteración y,

Es correlacional porque relaciona las variables que se tiene las cuales van a ser analizadas como lo afirman Hernández, Fernández & Baptista (2003).

El esquema es el siguiente:



En el cual:

M = Es la muestra seleccionada

O1 = Variable gestión administrativa

O2 = Variable calidad de servicio

r = Expresa la relación de las variables propuestas

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa.

Chiavenato, (2007) es el proceso de planificación, organización integración, dirección y control de los recursos de diversa índole de una organización, para obtener máximo beneficio y alcanzar sus metas.

Variable 2: Calidad del servicio

Palacios (2008) refiere que implantar un modelo de calidad en la institución educativa es poner en marcha procesos de mejora, que optimicen un determinado aspecto, o mejoren la satisfacción de los implicados en el ambiente educativo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Lo conforman 80 profesores de ambos sexos pertenecientes a distintos niveles educativos de la institución educativa pública “Túpac Amaru II” del Distrito de Florencia de Mora de la ciudad de Trujillo en el período 2020, detallada a continuación.

Tabla N° 01

*Distribución de docentes de la Población de la I.E. Pública
“Túpac Amaru II” en Florencia de Mora-2020*

Nivel	Hombres	Mujeres	Total
Inicial	0	03	03
Primaria	05	18	23
Secundaria	20	24	44
Total	25	45	80

Fuente: Archivo Institucional TA II

Muestra

Nuestra población de docentes es finita por lo tanto la muestra se calculó con la fórmula estadística para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{e^2(N-1) + PQ Z^2}$$

$$N = 80$$

$$Z = 1.96$$

$$PQ = 0.25$$

$$e = 0.1$$

n	=	44
----------	----------	-----------

Por lo que, la muestra estará conformada por 44 profesores.

La distribución de la muestra por nivel y sexo se presenta a continuación:

Tabla N°02:

Distribución de docentes de la Muestra de la I. E. Pública "Túpac Amaru II" en Florencia de Mora-2020.

Nivel	Hombres	Mujeres	Total
Secundaria	20	24	44

Fuente: Archivo TA II

Muestreo

El muestreo es probabilístico, aleatorio simple o muestreo simple al azar pues cada docente de la población tiene las mismas posibilidades de ser escogido.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

El estudio fue llevado a cabo con enfoque cuantitativo y se recolectaron datos usando como técnica la encuesta, mediante preguntas en forma de cuestionario, entregando el instrumento a 44 docentes de la muestra, los cuales respondieron marcando la opción de respuesta y se analizó información relacionada con la investigación.

Encuesta: para recolectar directamente la información. Existe margen de error dado que la subjetividad del encuestado puede influir en su respuesta.

Instrumento

Para esta investigación utilizamos como instrumento un cuestionario con 30 preguntas referidas a las variables de estudio con las dimensiones e indicadores y cuya valoración corresponde a cinco alternativas de respuestas que son: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo, con sus valores respectivos. Muy bueno con valoración 1, Bueno con valoración 2, Regular corresponde a la valoración 3, Malo tiene un valor de 4 y Muy malo tiene como valoración 5, el cual se aplicó de manera virtual a la muestra indicada y tiene la siguiente estructura: En la primera parte sobre gestión administrativa ítems del 1 al 15. Los ítems de la dimensión planificación corresponden del 1 al 4. En el indicador requerimiento están los ítems 1 y 2, los ítems 3 y 4 corresponden al indicador presupuesto. En la dimensión organización encontramos el ítem 5 para el indicador funciones, los ítems 6 y 7 para el indicador cargos y el ítem 8 para el indicador procesos. La dimensión dirección tiene los indicadores autoridad con el ítem 9, comunicación con el ítem 10 y toma de decisiones con el ítem 11.

La dimensión control considera los ítems del 12 al 15. El indicador normas de control corresponde al ítem 12, el indicador medir con el ítem 13 y finalmente el indicador corregir con los ítems 14 y 15.

En la segunda parte del cuestionario que corresponde a la Calidad del servicio están los ítems del 16 al 30 distribuidos de la siguiente manera: En la dimensión instalaciones tenemos los cinco primeros ítems referidos a indicadores específicos ; Los que miden personal como dimensión son del 21 al 25 y tiene como indicadores la simpatía, profesionalidad y comunicación Finalmente para la dimensión organización se considera como indicadores la rapidez y el horario de atención en los ítems del 26 al 30.

Validez y confiabilidad

Se validó el instrumento con juicio de expertos. Una vez validado se estimó su confiabilidad usando el alfa de Cronbach, con una prueba aplicada a 10 docentes de la muestra total.

Se usó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : Es el número de preguntas o ítems.

Después de procesar los datos se determinó un alfa de Cronbach de 0,98 de alta confiabilidad.

3.5 Método de análisis de datos

Se tabuló datos usando la plantilla Excel así como el procesamiento con un programa para procesar datos con sus complementos y el software SPSS con la versión actualizada a la fecha que es de tipo estadístico. Se consideró para el análisis de correlación la prueba de Spearman. Estos resultados se organizaron en tablas y gráficos con el análisis e interpretación respectivos.

3.6 Procedimientos

Primero se seleccionó la muestra objeto de la investigación, conformada por 44 docentes de secundaria. Luego se procedió a elaborar el instrumento validado con juicio de expertos. Una vez validado se probó la confiabilidad estadística, con una prueba piloto aplicada de modo virtual a 10 docentes usando alfa de Cronbach. Finalmente se aplicó el cuestionario a la muestra seleccionada utilizando la aplicación de correo electrónico.

En cuanto a la manipulación de las variables, podemos decir que nuestro estudio es aplicado, el diseño descriptivo correlacional; por lo cual nuestro estudio se centra en medir las variables, y evaluar su relación, sin la manipulación de una variable independiente.

Así mismo, para que la investigación cumpla con los trámites formales y el consentimiento informado por parte de los miembros de la muestra, se procedió a solicitar el permiso a la directora de la entidad donde se realizó el estudio, mediante una solicitud virtual que fue aceptada inmediatamente y se adjunta en los anexos.

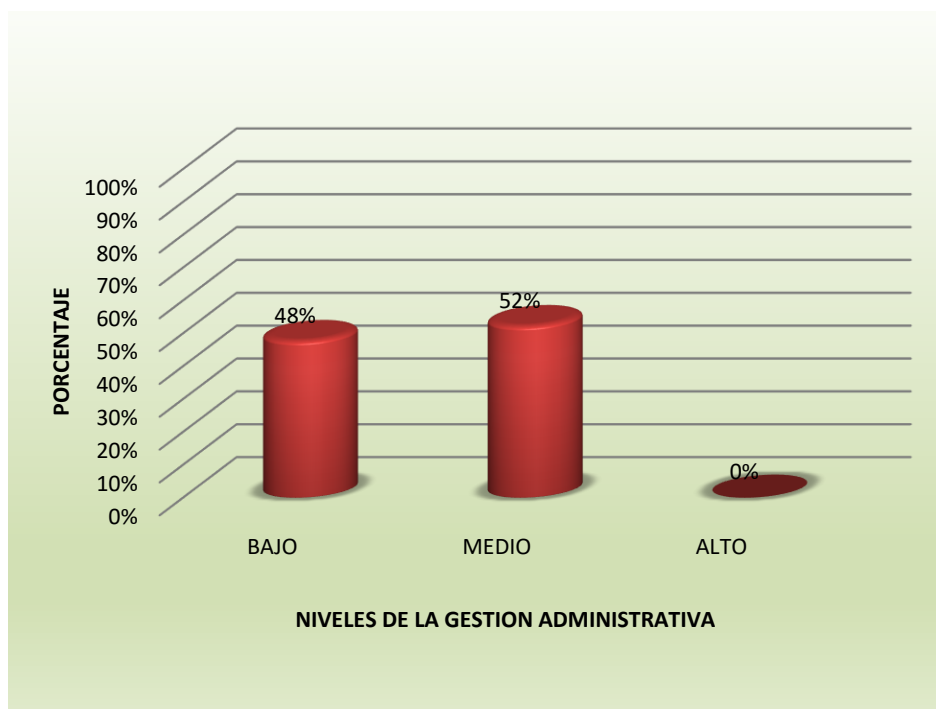
3.7 Aspectos éticos

La información para el estudio, procedente de autores ha sido citada de acuerdo a las normas vigentes. Se pidió a los encuestados su consentimiento informado para recolectar los datos guardando su confidencialidad.

IV. RESULTADOS

Figura N° 01

Niveles de Gestión Administrativa en la Institución Educativa Pública “Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.

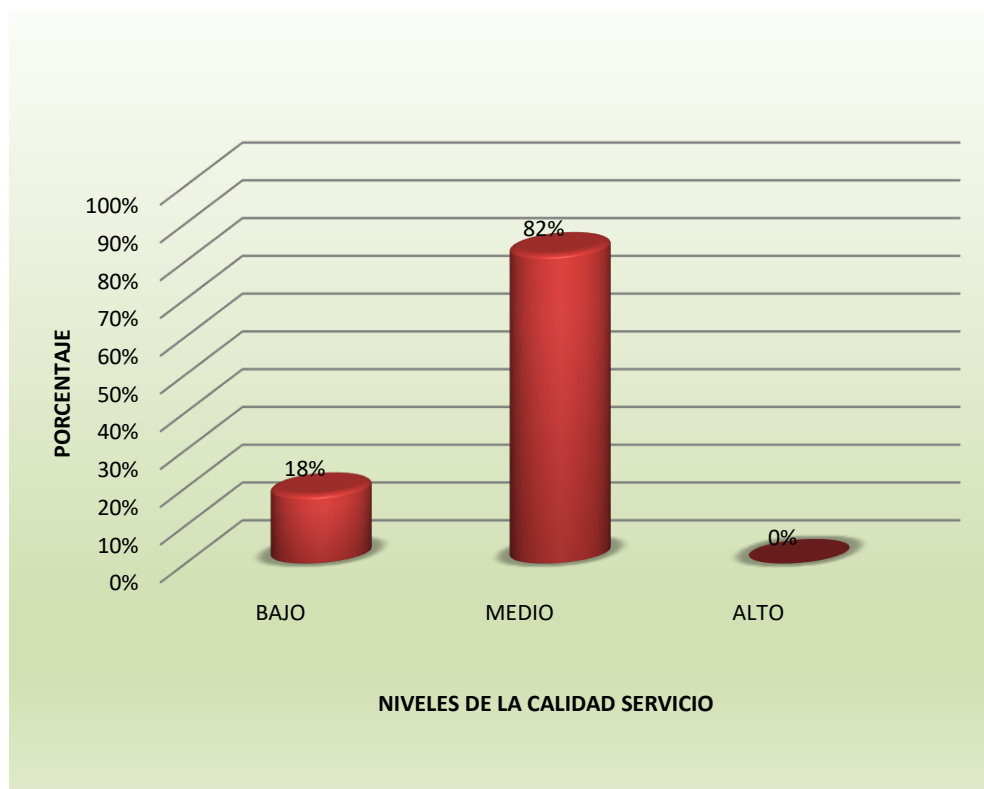


Fuente: Cuestionario de docentes I.E. "T.A. II"-2020

Interpretación: En la figura N° 01 observamos que los docentes en un 52% indican que la Gestión Administrativa es de nivel medio, en tanto que el 48% dice que tiene un nivel bajo.

Figura N° 02

Niveles de Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública “Túpac Amaru II” de Florencia de Mora en Trujillo 2020.



Fuente: Cuestionario a docentes I.E."T.A. II"-2020

Interpretación: En la figura N° 02 observamos que en opinión del 82% de los docentes la Calidad de Servicio muestra un nivel medio, en tanto que el 18% dice que tiene nivel bajo.

Prueba de Normalidad de Variables

Hipótesis:

Ho: Las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio siguen una distribución normal.

Ha: Las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio no siguen una distribución normal.

TABLA N° 03 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,104	44	,000*	,967	44	,001
Calidad de Servicio	,100	44	,000*	,966	44	,000

Interpretación: Se observa que en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk ($N < 50$) las significancias de ambas variables son menor a 0.05, es decir se rechaza la Ho por lo tanto se acepta que las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio no siguen una distribución normal.

Análisis Inferencial

Hipótesis General:

Ho: Existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio de la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020, es nula.

Ha: Existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio de la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020, no es nula.

Estadístico de Prueba:
$$\Gamma h_0 = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

TABLA N° 04

Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública “Túpac Amaru II” de Florencia de Mora en Trujillo 2020.

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretando esta Tabla N° 04 observamos un índice de correlación de Spearman de 0.783 con un p = 0.000, por lo cual la Ho es rechazada, es decir, hay relación positiva y significativa fuerte (p=0.000) entre las variables estudiadas.

Hipótesis específica 1:

Ho: La relación entre gestión administrativa y dimensión instalaciones en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora -Trujillo, 2020, es nula.

Ha: La relación entre gestión administrativa y dimensión instalaciones de la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora -Trujillo, 2020, no es nula

Estadístico de Prueba:
$$\Gamma h_0 = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

TABLA N° 05

Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión instalaciones en la Institución Educativa Pública “Túpac Amaru II” de Florencia de Mora en Trujillo 2020.

			Gestión Administrativa	Instalaciones
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	44	44
	Instalaciones	Coeficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al interpretar la Tabla N° 05 deducimos que la correlación de Spearman es de 0.451 con un $p = 0.002$, por lo tanto, rechazamos la Ho, puesto que hay relación significativa y positiva ($p=0.002$) entre Gestión Administrativa y la Dimensión Instalaciones en la institución en estudio.

Hipótesis específica 2:

Ho: La relación entre gestión administrativa y dimensión personal en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora -Trujillo, 2020, es nula.

Ha: La relación entre gestión administrativa y dimensión personal en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora -Trujillo, 2020, no es nula.

Estadístico de Prueba:
$$\Gamma h_0 = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

TABLA N° 06

Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión personal en la Institución Educativa Pública “Túpac Amaru II” de Florencia de Mora en Trujillo 2020.

			Gestión Administrativa	Personal
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Personal	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla N° 06 observamos que la correlación con Spearman es de 0.669 con un p = 0.000, por lo que se rechaza la Ho, porque entre Gestión Administrativa y la Dimensión Personal existe relación positiva y significativa fuerte (p=0.000).

Hipótesis específica 3:

Ho: La relación entre gestión administrativa y dimensión organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora -Trujillo, 2020, es nula.

Ha: La relación entre gestión administrativa y dimensión organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora - Trujillo, 2020, no es nula.

Estadístico de Prueba:
$$\Gamma h_0 = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

TABLA Nª 07

Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión organización

			Gestión Administrativa	Organización
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Organización	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 07 nos muestra que la correlación de Spearman es de 0.730 con un p = 0.000, con lo cual rechazamos la Ho, pues la relación es fuertemente positiva y significativa (p=0.000) entre Gestión Administrativa y la dimensión organización.

V. DISCUSIÓN

Luego de haber presentado el resultado, realizaremos su discusión.

Respecto al objetivo general referido a determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, en la I.E. Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020, los resultados demuestran correlación de 0.783 con un $p=0.000$ altamente significativo. Los resultados que anteceden nos muestran la existencia de relación entre la variables fuertemente positiva y significativa, por ende, conforme mejore la gestión administrativa también lo hará la calidad del servicio. Esto concuerda con lo que afirma **Ahón, F (2019)** concluye: Existe relación entre la primera variable con las dimensiones lo cual nos indica que cada encuestado tiene una apreciación muy clara, finalizando que entre las variables la relación es directa y alta. Así mismo, coincide con lo que afirman **Núñez & Lozano (2017)** quienes realizaron un estudio referido a “La relación entre administración y servicio en el colegio de Ingenieros en La Libertad” concluyendo que existe relación positiva y con influencia significativa. Ante estos resultados la dirección de la entidad estudiada debe tomar en cuenta estos resultados para diseñar planes de mejora continua de su gestión.

En los resultados sobre el primer objetivo específico que fue Identificar el Nivel de Gestión administrativa en la institución materia del estudio, encontramos que, 23 docentes (52%) indican un nivel medio y 21 docentes (48%) en nivel bajo Dichos resultados nos indican un nivel medio para la gestión administrativa. Esto se asemeja con lo que afirma **Esquivel & Huamani (2016)** quien concluye: Que el 28.9% de la población encuestada afirma que hay una gestión administrativa muy buena porque existe buena calidad en el servicio que ofrecen. Ante los resultados determinamos que es necesario mejorar el nivel la gestión en la institución Túpac Amaru II.

En lo que respecta a nuestro segundo objetivo específico referido a identificar el nivel de calidad del servicio en la I.E. Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020, de acuerdo a los resultados encontramos que, 36 docentes (82%) indican un nivel medio para calidad de servicio de, 8 docentes (18%) un nivel bajo. Los resultados que anteceden nos demuestran claramente nivel medio para

calidad de servicio. Esto se asemeja con lo que afirma **Cueva (2016)** donde encontró un 45.1% de los estudiantes ubican en regular el nivel de Calidad de servicio educativo de las instituciones públicas, en nivel bueno el 23,2 % así mismo un 3,7 % en nivel malo. El nivel medio en cuanto al servicio que ofrece la institución estudiada requiere con urgencia tomar la decisión de aplicar estrategias para elevar el nivel a satisfactorio.

Respecto al tercer objetivo específico sobre la relación existente entre Gestión administrativa y dimensiones de la calidad de servicio en la institución materia de estudio, los resultados de la correlación entre gestión administrativa y la dimensión instalaciones, encontramos un coeficiente de correlación de 0.451 con un $p= 0.002$ altamente significativo. Dichos resultados muestran entre la variable e instalaciones relación moderada positiva y significativa, es decir que conforme mejore la gestión administrativa mejorarán las instalaciones. Esto concuerda con lo que afirma **Palacios (2010)** que indica que las instalaciones constituye la limpieza de los ambientes, si tienen accesibilidad y reúnen condiciones de estar bien conservados, si ofrecen seguridad, si son confortables. Por lo tanto, los ambientes deben ser higiénicos, una señalización que brinde fácil acceso a los ambientes, los cuales están bien conservados y en óptimo estado de mantenimiento; son lugares seguros donde no hay posibilidad de daño físico ocasionado por accidentes; locales confortables con adecuado clima con ausencia de contaminación sonora y un mobiliario cómodo En el resultado de la correlación entre gestión administrativa y dimensión personal, el resultado es 0.669 con un $p= 0.000$ altamente significativo. Los resultados que anteceden expresan entre la variable y la dimensión relación positiva, significativa y fuerte, es decir a medida que mejora la gestión administrativa mejorará la dimensión personal. Esto concuerda con lo que afirma **Palacios (2010)** considera como indicadores primero simpatía que conquiste es decir brindar trato amable al público, el desempeño correcto de las funciones asignadas lo que constituye un indicador de profesionalidad, estar motivado en cumplir a cabalidad las tareas encomendadas de acuerdo a su función e interactuar positivamente con el cliente desarrollando la comunicación efectiva. En el resultado de la correlación entre gestión administrativa y la dimensión organización, encontramos una correlación

0.730 con un $p= 0.000$ altamente significativo. Los resultados que anteceden nos demuestran que la relación es significativa positiva y directa entre la variable y la dimensión organización, es decir que si mejora la gestión administrativa mejorará la organización. Esto concuerda con lo que afirma **Chiavenato (2004)** organizar consiste en la determinación, sistematización y diseño de cómo estarán estructurados los estamentos que se encargan de administrar, de modo que se pueden determinar los recursos, y asignar labores a los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

- 1 La Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en la institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020 con una correlación fuerte de 0.783 en rho de Spearman el nivel de significancia ($p\text{-valor}<0,05$) relación directa y positiva, cuánto mejor sea la gestión en la administración, la calidad de servicio será mejor..
- 2 El nivel de gestión administrativa en la institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020 desde la percepción docente tiene nivel medio un 52% y en un nivel bajo el 48%. Por lo que podemos afirmar que el nivel de gestión administrativa en la institución estudiada es de nivel medio.
- 3 La calidad de servicio en la institución Educativa Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020 percibida por los docentes de la institución son: nivel medio un 82% y en un nivel bajo el 18%. De lo cual se concluye que el nivel de calidad de servicio es de nivel medio.
- 4 La Gestión Administrativa se relaciona con las dimensiones de la calidad del servicio: Instalaciones, personal y organización en la institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020. Respecto a la dimensión instalaciones la significancia ($p\text{-valor}<0,05$). de 0.451 con rho de Spearman Es una relación positiva y directa ($p=0.002$), si la gestión mejora, mejoran las instalaciones y el servicio. En cuanto a la dimensión personal, de acuerdo a la significancia ($p\text{-valor}<0,05$) es una relación directa y positiva, por tanto, a mejor gestión, mejor servicio referente al personal. Es una correlación fuerte entre ambas de acuerdo a correlación 0.669 con rho de Spearman. Finalmente en lo referente a la dimensión organización, la significancia es ($p\text{-valor}<0,05$). Es una relación directa y positiva, pues si la gestión es mejor los servicios referidos a organización serán mejores. Existe correlación fuerte entre ambas según rho de Spearman, de 0.730.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Diseñar planes de mejora continua de la gestión institucional orientados a brindar un buen servicio.
- 7.2. Implementar medidas administrativas a nivel de dirección para atender las necesidades institucionales.
- 7.3. Incluir estrategias para brindar adecuada calidad de servicio detectando y solucionando los requerimientos que se presentan en cuanto a instalaciones, personal y organización.
- 7.4. Poner énfasis en la limpieza, señalización, accesibilidad, seguridad y confort de las instalaciones educativas lo cual es una evidencia de un servicio educativo óptimo.
- 7.5. Implementar capacitaciones para el personal institucional, sobre simpatía, profesionalidad y comunicación para brindar un buen servicio.
- 7.6. Capacitar al personal encargado de los trámites para que mejore la atención y así la percepción del usuario sea positiva.

Referencias

- Ahón, F. (2019) Administración institucional orientada a un servicio de calidad que brinda la UGEL N° 03 en Trujillo 2019 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Trujillo-Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34250>.
- Alarcón, S.Z. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/alarcon_msz.pdf
- Alvarado, O. (1999). Gestión Educativa. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Amaro, M. (2010). Gestión administrativa en medicina familiar. La Habana: Universidad de La Habana.
- Baca, E. V. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la RED 07. DREC – 2015 (tesis doctoral). Universidad César Vallejo, Callo - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4704/Baca_CVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballina, F. (2000). Teoría de la administración: un enfoque alternativo. México: McGraw Hill.
- Bernal, D., Martínez, M.L. & Parra, A.Y. (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas (tesis de maestría). Universidad Santo Tomás, Bogotá - Colombia. Recuperado de <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf>
- Calero, J. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015 (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote - Perú. Recuperado De

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORAJANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carr, W. (1993). Calidad de enseñanza e investigación acción. Sevilla: Díada.

Certo, S. C. (2001). Administración moderna. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

Chávez (2016) “Gestión de Procesos para Mejorar la Eficiencia y Eficacia de la Administración de Centros de Educación Técnica Productiva en la Provincia de Trujillo”.(tesis pre grado) Universidad Antenor Orrego de Trujillo-Perú 2016.Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3400/1/RE.SIS_LEDGAR.CHAVEZ_CRISTIAN.MARTELL_GESTION.DE.PROCESOS_DATOS.PDF.

Chiavenato, I. (1995). Introducción a la teoría administrativa. Bogotá: MacGraw-Chávez Hill.

Chiavenato, I. (2004-2007)). Introducción a la teoría general de la Administración. México: McGrawHill.

Chipana, M. (2015). Gestión pedagógica y la calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro – 2013 (tesis doctoral). Universidad Andina, Juliaca - Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cueva, N. (2016) Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 (tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Chosica - Perú. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8313>.

Dávila, C. (2001). Teorías organizacionales y administración. Bogotá: McGraw Hill.

- Echevarría y Vales Panorama Educativo en México. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia). Recuperado de <https://www.redalyc.org/revista.oa?id=1341>.
- Espíritu, C (2018) "Gestión administrativa en los restaurantes del distrito de Barranca –2018" (tesis de pre grado). Universidad San Pedro Chimbote-Perú. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10668>
- Esquivel & Huamani (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015 (tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco -Perú. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Fayol (2011) Principios de Organización. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de Gestión empresarial. Mexico: Mexicana.
- García H, V. (2011). La calidad de la educación, trabajo y libertad. Madrid: Dossar.
- Goldstein (2011). Concepto de planeación. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial. Ciudad de Mexico: Mexicana.
- Gómez, G. (1994). Planeación y organización de la empresa. Mexico: McGraw-HILL.
- Gutiérrez, A. S. (2005). Calidad en los servicios educativos. España: Díaz de Santos.
- Guzzo (2008). Funciones administrativas. Uruguay: Recuperado de www.universidadur.edu.uy/dgp/docs/funadminis.ppt
- Hernández, S.J. & Pulido, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial. México: Mexicana.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). Diseño de Investigación.: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.
- Lujambio (2010) Modelo de Gestión Educativa Estratégica. Dirección General de Desarrollo de la Gestión e Innovación Educativa de la Subsecretaría de Educación Básica. Secretaría de Educación Pública Argentina 28, Colonia Centro Histórico, C.P. 06020, México, D.F.
- Lloréns, F. (1996). Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada. España.
- MCHugh, (2011) Definición de control. En A. P. Martínez, Gestión Empresarial (pág. 240). Mexico: Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Meneses y Sesma (2016) Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de san Sebastián – Cusco 2015.(tesis pre grado)Universidad Andina del Cusco-Perú. Recuperada de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf.
- Morán (2016) Desarrollo de un sistema web para el control administrativo de los equipos camineros del Gad Municipal de Pedro Carbo.(tesis pre grado) Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17906/1/UG-FCMF-B-CISC-PTG.1202.pdf>.
- Moreno V., A. (1991). Dirección y Control. Antofagasta: UCN.
- Nole, J (2016) Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016. (tesis de maestría) Universidad Privada Unión Lima – Perú. Recuperada de

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1090/Jose_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y.

Núñez y Lozano (2017) “Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de ingenieros de la libertad, 2016.”(tesis pre grado)Universidad Privada del Norte Trujillo-Perú. Recuperada de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12577> }

Palacios (2008) Instituciones educativas para la calidad total (configuración de un modelo organizativo).Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=272432>.

Palacios,G. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3341219.pdf>

Ramírez, C. (2002). Fundamentos de administración. Bogotá: Ecoe.

Robbins, S. & Coulter, M. (2000). Administración. México: Prentice Hall.

Salas, A. (2016). La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas_sa.pdf?sequence=1

Sampieri (2003) Metodología de la investigación. 3a. edición.México McGraw-Hill Interamericana, 2003. Recuperado de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. España: Ediciones Díaz de Santos.

Serrano, A. (2016). Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad

de El Salvador (Tesis de Maestría). El Salvador: Universidad de El Salvador.

Slater y López (2011) El director escolar novel: Estado de la investigación y enfoques teóricos. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación - Volumen 9, Número 3. Recuperado de Dialnet-ElDirectorEscolarNovel-3932585%20(1).pdf.

Stoner, J. (2000). Administration. México: McGrawHill.

Tisnado, J. (2013) "Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013" (tesis pre grado) Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo-Perú. Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf.

UNESCO (2005): EFA Global Monitoring Report. UNESCO, Paris pp. 30-37
http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf

OREALC/UNESCO (2013) Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015 .Publicado en 2013 por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe.
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>.

Vázquez, E. et al (2010). Programa escuela de calidad. México: s/e.

Yámbar, I (2013). La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima –Cercado (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1680/1/Yabar_si.pdf

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TIPO	TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS
CORRELACIONAL	Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020	<p>¿Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo, 2020?</p> <p>2) ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo, 2020?</p> <p>3) ¿Existe relación la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad del servicio: Instalaciones, personal y organización en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p> <p>Los objetivos específicos son:</p> <p>.Identificar el nivel de gestión administrativa en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p> <p>.Identificar el nivel de calidad del servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p> <p>. Identificar la relación entre gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio: Instalaciones, personal y organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p>	<p>H1=Existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora -Trujillo, 2020 y H0=No existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>h1= Existe relación entre gestión administrativa y dimensión instalaciones en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020. y h0= No existe relación entre gestión administrativa y dimensión instalaciones en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p> <p>h2= Existe relación entre gestión administrativa y dimensión personal en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020 y h0= No existe relación entre gestión administrativa y dimensión personal en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p> <p>h3= Existe relación entre gestión administrativa y dimensión organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020. y h0= No existe relación entre gestión administrativa y dimensión organización en la institución educativa pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020.</p>

Anexo 02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES INSTRUMENTO	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Chiavenato (2007) es el proceso de planificación, organización integración, dirección y control de los recursos de diversa índole de una organización, para obtener máximo beneficio y alcanzar sus metas.	.Se encuestará a docentes de educación secundaria sobre su apreciación de la gestión de la dirección de la I.E. Túpac Amaru II de Florencia de Mora	Planificación	.Requerimiento .Presupuesto	Cuestionario	Ordinal
			Organización	.Funciones .Cargos .Procesos		
			Dirección	.Autoridad .Comunicación .Toma de decisiones		
			Control	.Normas de Control .Medir .Corregir		
V.2 CALIDAD DEL SERVICIO	Palacios (2008) afirma que implantar un modelo de calidad en la institución educativa es poner en marcha procesos de mejora, que optimicen un determinado aspecto, o mejoren la satisfacción de los implicados en el ambiente educativo	Se encuestará a docentes del nivel secundario de la I.E. Túpac Amaru II de Florencia de Mora .para conocer su apreciación sobre el servicio educativo que se brinda en la institución	INSTALACIONES	Limpieza		
				Accesibilidad		
				Conservación		
				Seguridad		
				Confort		
			PERSONAL	Simpatía		
				Profesionalidad		
				Comunicación		
			ORGANIZACIÓN	Horario de atención		
				Rapidez		

Anexo 03

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Valorar la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Túpac Amaru II de Florencia de Mora de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Muy Bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VALORACIÓN				
PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1. La planificación de la institución educativa para atender el requerimiento de las distintas secciones de nivel secundario es...					
2. La planificación de la institución educativa para atender con material didáctico a las distintas secciones del nivel secundario es...					
3. La planificación del presupuesto en la institución educativa para entregar materiales didácticos a los estudiantes del nivel secundario es...					
4. La planificación del presupuesto de la institución educativa para apoyar con el costo de traslado de los textos escolares para estudiantes del nivel secundario es...					
ORGANIZACIÓN					
5. El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la institución educativa es...					
6. El nivel de distribución de cargos en la Institución educativa de acuerdo al perfil profesional es...					
7. El nivel de apoyo por el personal de la institución educativa en la solución de un problema de la institución es ...					
8. Los procesos que se realiza en la institución educativa son de nivel ...					
DIRECCIÓN					
9. El nivel de autoridad en cada área de la institución educativa para ejercer su responsabilidad de forma autónoma es ...					
10. La comunicación de la institución educativa con el personal sobre reuniones, documentos, acuerdos entre otros, es de nivel...					
11. El nivel de autonomía y la celeridad para tomar decisiones de los jefes de área en la institución educativa es					
CONTROL					
12. En la institución educativa los criterios de desempeño que permiten realizar las comparaciones necesarias para el control es de nivel...					
13. La estimación que se realiza de las actividades programadas en la institución educativa es de nivel ...					
14. El ajuste que se realiza de las actividades programadas en la institución educativa es de nivel ...					
15. La institución educativa hace seguimiento para cumplimiento de las metas en un nivel...					
CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
INSTALACIONES					
16. La limpieza de los ambientes y espacios de la institución educativa es...					
17. La señalización para el acceso a las diversas áreas de la institución es ...					
18. La conservación de los ambientes de la institución educativa es ...					
19. La seguridad en los ambientes y espacios de la institución educativa es ...					
20. El confort de los ambientes de la institución educativa es...					
PERSONAL					
21. En la Institución educativa el trato de todo el personal es ...					
22. Las habilidades de los trabajadores de la Institución educativa para el puesto que tienen a cargo es ...					
23. La calidez con que el personal de la Institución educativa trata a los usuarios es ...					
24. La habilidad de los trabajadores de la Institución educativa para establecer conversaciones con los usuarios es ...					
25. La claridad con que el personal de la Institución educativa emite mensajes a las personas con las que interactúa es ...					
ORGANIZACIÓN					
26. El tiempo que da la Institución educativa para realizar los trámites es ...					
27. El tiempo que da la Institución educativa para presentar los documentos requeridos es ...					
28 El tiempo con que informa la Institución educativa a los usuarios sobre diversos asuntos es ...					
29. La celeridad de los trámites en la Institución educativa es ...					
30. La celeridad en la Institución educativa con que responden a las demandas de los usuarios es ...					

Anexo 04

Matriz de Validación de Instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Horcencia de Mora en Trujillo, 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MUY MALO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA OPERACIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	• Requerimiento	1. La planificación de la institución educativa para atender el requerimiento de los diferentes sectores del nivel secundario es...					X		X		X		X	-	
			2. La planificación de la institución educativa para atender con calidad dentro a las unidades secundarias del nivel secundario es...					X		X		X		X		-
Organización	• Funciones	• Cargos	3. La planificación del presupuesto de la institución educativa para pagar los costos de salud de los hechos escolares pertenecientes del nivel secundario es...					X		X		X		X	-	
			4. La planificación del presupuesto de la institución educativa para pagar los costos de salud de los hechos escolares pertenecientes del nivel secundario es...					X		X		X		X		-
			5. El nivel de cumplimiento de las funciones del personal que labora en la institución educativa es...					X		X		X		X		-
			6. El nivel de distribución de cargos en la institución educativa es acorde al plan preestablecido...					X		X		X		X		-
		• Procesos	7. El nivel de apoyo por el personal de la institución educativa en la solución de los problemas de la institución es...					X		X		X		X	-	
			8. Los procesos que se realizan en la institución educativa son de calidad...					X		X		X		X		-

[illegible]

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO"

OBJETIVO: Conocer el nivel de gestión administrativa y calidad del servicio en una institución educativa pública

DIRIGIDO A: Docentes de la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CORTEZ RODRIGUEZ BETTY YOLANDA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
X				


BETTY YOLANDA CORTEZ RODRIGUEZ
DNI 17918668
Magíster en Administración de la Educación

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo, 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	RELACIÓN ENTRE LA MARCA Y LA EVALUACIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	• Requerimientos	<p>1. La planificación de la estructura organizativa para atender el requerimiento de las distintas secciones del nivel secundario es ...</p> <p>2. La planificación de la estructura educativa para atender con solidez el servicio a las unidades secundarias del nivel secundario es ...</p>	X				X		X		X		-		
				X				X		X		X		-		
	Organización	• Funciones	<p>5. El nivel de cumplimiento de las funciones del personal que labora en la institución educativa es ...</p>	X				X		X		X		-		
X							X		X		X		-			
• Cargos		<p>6. El nivel de distribución de cargas en la estructura educativa de acuerdo al perfil profesional es ...</p> <p>7. El nivel de apoyo por el personal de la institución educativa en la solución de la problemática de la institución es ...</p>	X				X		X		X		-			
• Procesos	<p>8. Los procesos que se realizan en la institución educativa son de nivel ...</p>	X				X		X		X		X		-		

[illegible]

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO"

OBJETIVO: Conocer el nivel de gestión administrativa y calidad del servicio en una institución educativa pública

DIRIGIDO A: Docentes de la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: NÚÑEZ RODRIGUEZ DORA LUZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
X				



DORA LUZ NÚÑEZ RODRIGUEZ

DNI 18090030

Magíster en Educación con mención
en Docencia y Gestión Educativa

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo, 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	RELACIÓN ENTRE LA MARCA Y LA EVALUACIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	• Requerimiento	1. La planificación de la enseñanza educativa para atender el requerimiento de las distintas secciones del nivel secundario es ... 2. La planificación de la enseñanza educativa para atender con solvencia al distrito a las distintas secciones del nivel secundario es ...	X				X		X		X		-		
				X				X		X		X		-		
	Organización	• Funciones	3. La planificación del presupuesto en la institución educativa para entregar materiales al distrito a los estudiantes del nivel secundario es ... 4. La planificación del presupuesto de asignación educativa para abastecer el costo de materiales de los recursos educativos primarios en el nivel secundario es ...	X				X		X		X		-		
				X				X		X		X		-		
		• Cargos	5. El nivel de distribución de cargas en la institución educativa de acuerdo al perfil profesional es ... 6. El nivel de apoyo por el personal de la institución educativa en la solución de los problemas de la institución es ...	X				X		X		X		-		
		• Procesos	7. Los procesos que se realizan en la institución educativa son de nivel ...	X				X		X		X		-		

[illegible]

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO"

OBJETIVO: Conocer el nivel de gestión administrativa y calidad del servicio en una institución educativa pública

DIRIGIDO A: Docentes de la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CEDAMANOS RODRÍGUEZ SONIA EDITH

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

VALORACIÓN:

Muy Bueno X	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
----------------	-------	---------	------	----------

SONIA EDITH CEDAMANOS RODRÍGUEZ

DNI 17886909

**Magíster en Educación con mención
en Docencia y Gestión Educativa**

Anexo 05

Indice de Confiabilidad Alfa de Cronbach

1	
2	BASE DE DATOS
3	ENCUESTA
4	1
5	2
6	3
7	4
8	5
9	6
10	7
11	8
12	9
13	10
14	VARIANZA
15	
16	K 30
17	ΣS _{2i} 16.2
18	S _{2t} 294.10
19	
20	ALPHA DE CRONBACH
21	α 0.98
22	
23	
24	
25	

Interpretación:

0 - 0.2	Muy Baja
0.2 - 0.4	Baja
0.4 - 0.6	Regular
0.6 - 0.8	Aceptable
0.8 - 1	Elevada

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES

1. **Nombre:** Cuestionario para evaluar la Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo, 2020.
2. **Autora :** Nancy Nélide Cortez Rodríguez
3. **Procedencia o Adaptación:** Elaboración propia
4. **Personal a quien se le aplica:** Docentes de la Institución Educativa Túpac Amaru II
5. **Objetivo:** Conocer el nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Túpac Amaru II y la relación existente entre ambas variables.
6. **Aplicación:** La aplicación será colectiva y virtual mediante correo electrónico permitiendo una visión general de la opinión de los docentes respecto a la información requerida.
7. **Cantidad de evaluados**
 - .Primero se evaluó a 10 docentes para una prueba piloto.
 - .Posteriormente a 44 docentes del nivel secundario la Institución Educativa Túpac Amaru II como parte de la investigación correlacional.

Anexo 07

Autorización para realizar la investigación



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

12 de Noviembre N° 1000 - fono - 210141
Florenxia de Mora

**LA QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA I.E. "TÚPAC AMARU
II" DEL DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA,**

A U T O R I Z A

A la docente **Nancy Nérida Cortez Rodríguez** identificada con DNI N° 18095748, estudiante de pos grado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, del Programa de Maestría en Administración en la Educación, para aplicar el cuestionario sobre gestión administrativa y calidad del servicio al personal de la Institución Educativa, con fines de realizar la sustentación de su tesis brindándole las facilidades del caso.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines convenientes.

Florenxia de Mora, 02 de junio del 2020.



[Handwritten signature]
M^{ra} María Soledad Bocanegra Rodríguez
DIRECTORA

Anexo 08

Medidas de Tendencia Central

- Media de Gestión Administrativa:

$$\bar{X} = \sum \frac{x_i}{n} = 35.886$$

Descripción: En Florencia de Mora los docentes de la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II indican tener una gestión administrativa promedio de 35.886, es decir, se ubican en un nivel Medio.

- Desviación estándar de Gestión Administrativa

$$\sigma = \sqrt{\sum \frac{(x_i - \bar{X})^2}{n}} = 8.078$$

- Coeficiente de Variación Gestión Administrativa

$$CV = \frac{\sigma}{\bar{X}} \times 100 = 22.510$$

- Media de Calidad de Servicio:

$$\bar{X} = \sum \frac{x_i}{n} = 39.727$$

Descripción:

En Florencia de Mora los docentes la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II indican tener calidad de servicio promedio de 39.727, es decir, se ubican en nivel Medio.

- Desviación estándar de Desempeño del Docente

$$\sigma = \sqrt{\sum \frac{(x_i - \bar{X})^2}{n}} = 6.070$$

- Coeficiente de Variación Desempeño del Docente

$$CV = \frac{\sigma}{\bar{X}} \times 100 = 15.27$$